

## 4 Werkomgeving, materiaal en middelen

### Inleiding

Om producten en diensten te leveren van hoge kwaliteit volstaat u niet alleen met procedures en richtlijnen. Ook de fysieke omgeving waarin u deze producten en diensten levert moet afgestemd zijn op de eisen en wensen van de klant.

Bereikbaarheid, veiligheid van apparatuur, hygiëne, onderhoud van apparatuur, brandveiligheid, etc. zijn onderwerpen die in dit deel van de norm ter sprake komen. Naast enkele procedures betekent dit gewoon zorgen dat zaken goed voor elkaar zijn. Met gezond verstand gebruiken en uzelf verplaatsen in de rol van de klant (patiënt) komt u een heel eind.

Het zal u verbazen wat u tegenkomt wanneer u uzelf op krukken of in een rolstoel door uw praktijk beweegt. Denk hierbij bijvoorbeeld aan vluchtroutes of bereikbaarheid van apparatuur.

### 4.1 Werkomgeving

#### Wat verwacht de norm van u?

- Dat uw praktijk zodanig is ingericht en is georganiseerd dat deze voldoet aan de wet- en regelgeving, veiligheid en privacy.
- Dat uw praktijk zodanig is ingericht en is georganiseerd dat deze aansluit bij de patiëntenpopulatie van de praktijk en zorgaanbod.

#### Hoe gaat u hiermee om?

Wanneer u de kansen en risico's m.b.t. uw praktijkinrichting en praktijkvoering in beeld heeft kan het inrichten beginnen. In hoofdstuk 1 van de norm heeft u al de belanghebbenden van uw praktijk in kaart gebracht. In hoofdstuk 3 van de norm heeft u de risico's en kansen met betrekking tot processen en praktijkvoering in kaart gebracht.

De Risico-inventarisatie en Evaluatie (Ri&E) vanuit de Arbowet is nog niet ter sprake gekomen. Deze moet u uitvoeren. Op de website [www.rie.nl](http://www.rie.nl) kunt u een speciale Ri&E vragenlijst gebruiken voor fysiotherapiepraktijken. Op basis van de resultaten van de Ri&E dient u maatregelen te nemen om risico's op gebieden van veiligheid, gezondheid en welzijn van uw medewerkers bij het verrichten van arbeid te elimineren of te verminderen tot een acceptabel niveau.

De norm geeft ook nog inpuiteisen voor verbetermaatregelen zoals resultaten van klanttevredenheidonderzoeken, analyses van klantenklachten, incidenten en (bijna)ongevallen.

In feite is dit normonderdeel het vervolg op eerdere normonderdelen met betrekking tot inventarisatie. Op basis van de inventarisaties gaat u uw praktijk fysiek en organisatorisch inrichten zodat deze aansluit bij de eisen en wensen van klanten, risico's op incidenten zo klein mogelijk maakt en dienstverlening optimaliseert.